



دانشگاه علوم پزشکی  
و خدمات بهداشتی درمانی بوشهر

«مدیریت پژوهشی»

گزارش نهایی طرح پژوهشی

«مقایسه رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه

بیماران و پرستاران در بیمارستان‌های شهر بوشهر»

مجری طرح:

محمد اسماعیل حاجی نژاد

همکاران طرح:

پرویز عضدی، نادر رمضانیان، فرامرز کوشش، دکتر عبدا... حاجی‌وندی و ....

سال ۱۳۸۶

## پیشگفتار

هدف از این تحقیق، بررسی مراقبت پرستاری از دیدگاه بیمار و پرستار بوده است. آیا تفاوتی از دیدگاه بیمار و پرستار در مورد مراقبت پرستاری وجود دارد یا خیر؟.

## سیاسگزاری

از تمامی بیماران مورد پژوهش که بدون آنها این پژوهش میسر نبود، تشکر و قدردانی می‌شود. همچنین از مسئولین بیمارستان‌های فاطمه الزهراء، بنت‌الهدی و سلمان فارسی و معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی بوشهر قدردانی می‌شود.

صفحه	فهرست مندرجات
ب	مقدمه نگارنده .....
ب	سپاسگزاری .....
د	فهرست جداول .....
	خلاصه گزارش .....
۷	بخش اصلی: مقدمه .....
۹	مروری بر مطالعات قبلی .....
۱۱	هدف کلی طرح .....
۱۱	اهداف ویژه .....
۱۱	سئوالات پژوهش .....
۱۲	متغیر و مقیاس سنجش متغیرها .....
۱۳	نوع پژوهش .....
۱۳	مشخصات جامعه مورد بررسی .....
۱۳	تعداد و روش نمونه گیری .....
۱۴	معیارهای حذف نمونه .....
۱۴	محل انجام پژوهش .....
۱۴	روش گردآوری داده ها .....
۱۵	روایی ابزار .....
۱۵	پایایی ابزار .....
۱۵	نحوه انجام کار .....
۱۶	توصیف و تحلیل اطلاعات .....
۱۷	محدودیت های پژوهش .....
۱۷	نحوه رعایت نکات اخلاقی .....
۱۸	یافته ها .....
۵۴	بحث و نتیجه گیری .....
۶۶	فهرست منابع .....

## فهرست جداول

جدول شماره ۱. توزیع جنسی نمونه‌های مورد پژوهش - سال ۱۳۸۷	۲۰
جدول شماره ۲. توزیع سنی نمونه‌های مورد پژوهش - سال ۱۳۸۷	۲۰
جدول شماره ۳. توزیع وضعیت تأهل نمونه‌های مورد پژوهش - سال ۱۳۸۷	۲۱
جدول شماره ۴. توزیع نمونه‌های مورد پژوهش به تفکیک بخش - سال ۱۳۸۷	۲۱
جدول شماره ۵. توزیع سطح تحصیلات بیماران مورد پژوهش - سال ۱۳۸۷	۲۲
جدول شماره ۶. توزیع سطح تحصیلات پرستاران مورد پژوهش - سال ۱۳۸۷	۲۲
جدول شماره ۷. توزیع شغل بیماران مورد پژوهش - سال ۱۳۸۷	۲۲
جدول شماره ۸. توزیع سابقه کار پرستاران مورد پژوهش - سال ۱۳۸۷	۲۳
جدول شماره ۹. توزیع وضعیت اقتصادی نمونه‌های مورد پژوهش - سال ۱۳۸۷	۲۳
جدول شماره ۱۰. توزیع بیماران مورد پژوهش به تفکیک سابقه‌ی بستری در ۵ سال اخیر - سال ۱۳۸۷	۲۳
جدول شماره ۱۱. توزیع بیماران مورد پژوهش به تفکیک تعداد دفعات بستری قبلی - سال ۱۳۸۷	۲۴
جدول شماره ۱۲. توزیع تجربه‌ی قبلی بیماران مورد پژوهش از بستری شدن - سال ۱۳۸۷	۲۴
جدول شماره ۱۳. توزیع بیماران مورد پژوهش به تفکیک مدت زمان بستری اخیر - سال ۱۳۸۷	۲۴
جدول شماره ۱۴. توزیع بیماران مورد پژوهش بر حسب جراحی در بستری فعلی و انتظار عمل جراحی - سال ۱۳۸۷	۲۵
جدول شماره ۱۵. میانگین و انحراف معیار حد مشاهده‌ی گویه‌های زیرمقیاس «احترام قائل شدن برای دیگری» از رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران و پرستاران مورد پژوهش - سال ۱۳۸۷	۲۶
جدول شماره ۱۶. میانگین و انحراف معیار حد مشاهده‌ی گویه‌های زیرمقیاس «اطمینان از حضور انسانی» از رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران و پرستاران مورد پژوهش - سال ۱۳۸۷	۲۷
جدول شماره ۱۷. میانگین و انحراف معیار حد مشاهده‌ی گویه‌های زیرمقیاس «ارتباط و گرایش مثبت» از رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران و پرستاران مورد پژوهش - سال ۱۳۸۷	۲۸
جدول شماره ۱۸. میانگین و انحراف معیار حد مشاهده‌ی گویه‌های زیرمقیاس «دانش و مهارت حرفه‌ای» از رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران و پرستاران مورد پژوهش - سال ۱۳۸۷	۲۹
جدول شماره ۱۹. میانگین و انحراف معیار حد مشاهده‌ی گویه‌های زیرمقیاس «توجه به تجارب دیگری» از رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران و پرستاران مورد پژوهش - سال ۱۳۸۷	۳۰
جدول شماره ۲۰. بیشترین رفتارهای مراقبتی مشاهده شده کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران مورد پژوهش - سال ۱۳۸۷	۳۱
جدول شماره ۲۱. بیشترین رفتارهای مراقبتی مشاهده شده کارکنان پرستاری از دیدگاه پرستاران مورد پژوهش - سال ۱۳۸۷	۳۲
جدول شماره ۲۲. کمترین رفتارهای مراقبتی مشاهده شده کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران مورد پژوهش - سال ۱۳۸۷	۳۳
جدول شماره ۲۳. کمترین رفتارهای مراقبتی مشاهده شده کارکنان پرستاری از دیدگاه پرستاران مورد پژوهش - سال ۱۳۸۷	۳۴
جدول شماره ۲۴. میانگین و انحراف معیار آماری زیرمقیاس‌ها و مقیاس کلی رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه نمونه‌های مورد پژوهش - سال ۱۳۸۷	۳۵
جدول شماره ۲۵. مقایسه میانگین و انحراف معیار مربوط به زیرمقیاس‌ها و کل رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران مورد پژوهش بر حسب سن - سال ۱۳۸۷	۳۷

جدول شماره ۲۶. مقایسه میانگین و انحراف معیار زیرمقیاس‌ها و کل رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران	مورد پژوهش بر حسب جنس - سال ۱۳۸۷	۳۸
جدول شماره ۲۷. مقایسه میانگین و انحراف معیار زیرمقیاس‌ها و کل رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران	مورد پژوهش بر حسب سابقه‌ی بستری در ۵ سال اخیر - سال ۱۳۸۷	۳۹
جدول شماره ۲۸. مقایسه میانگین و انحراف معیار زیرمقیاس‌ها و کل رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران	مورد پژوهش بر حسب سطح تحصیلات - سال ۱۳۸۷	۴۰
جدول شماره ۲۹. مقایسه میانگین و انحراف معیار زیرمقیاس‌ها و کل رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران	مورد پژوهش بر حسب دفعات بستری - سال ۱۳۸۷	۴۱
جدول شماره ۳۰. مقایسه میانگین و انحراف معیار زیرمقیاس‌ها و کل رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران	مورد پژوهش بر حسب مدت زمان بستری - سال ۱۳۸۷	۴۲
جدول شماره ۳۱. مقایسه میانگین و انحراف معیار زیرمقیاس‌ها و کل رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران	مورد پژوهش بر حسب وضعیت اقتصادی - سال ۱۳۸۷	۴۳
جدول شماره ۳۲. مقایسه میانگین و انحراف معیار زیرمقیاس‌ها و کل رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران	مورد پژوهش بر حسب تجربه از بستری شدن قبلی - سال ۱۳۸۷	۴۴
جدول شماره ۳۳. مقایسه میانگین و انحراف معیار زیرمقیاس‌ها و کل رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران	مورد پژوهش بر حسب وضعیت تاهل - سال ۱۳۸۷	۴۵
جدول شماره ۳۴. مقایسه میانگین و انحراف معیار زیرمقیاس‌ها و کل رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران	مورد پژوهش بر حسب شغل - سال ۱۳۸۷	۴۶
جدول شماره ۳۵. مقایسه میانگین و انحراف معیار زیرمقیاس‌ها و کل رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران	مورد پژوهش بر حسب بخش - سال ۱۳۸۷	۴۷
جدول شماره ۳۶. مقایسه میانگین و انحراف معیار زیرمقیاس‌ها و کل رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران	مورد پژوهش بر حسب انجام جراحی در بستری فعلی - سال ۱۳۸۷	۴۸
جدول شماره ۳۷. مقایسه میانگین و انحراف معیار زیرمقیاس‌ها و کل رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران	مورد پژوهش بر حسب انتظار عمل جراحی - سال ۱۳۸۷	۴۹
جدول شماره ۳۸. مقایسه میانگین و انحراف معیار زیرمقیاس‌ها و کل رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه	پرستاران مورد پژوهش از مراقبت‌ها بر حسب سن - سال ۱۳۸۷	۵۰
جدول شماره ۳۹. مقایسه میانگین و انحراف معیار زیرمقیاس‌ها و کل رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه	پرستاران بر حسب جنس - سال ۱۳۸۷	۵۱
جدول شماره ۴۰. مقایسه میانگین و انحراف معیار زیرمقیاس‌ها و کل رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه	پرستاران بر سطح تحصیلات - سال ۱۳۸۷	۵۲
جدول شماره ۴۱. مقایسه میانگین و انحراف معیار زیرمقیاس‌ها و کل رضایت بیماران مورد پژوهش از مراقبت‌ها بر حسب	سابقه کار - سال ۱۳۸۷	۵۳

## خلاصه گزارش (Abstract)

### مقایسه رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران و پرستاران

چکیده

**مقدمه:** پرستاری انسان‌ها را با مراقبت پرورش می‌دهد و از رابطه‌ای یکتا بین بیمار و پرستار تشکیل می‌شود که دربرگیرنده‌ی همدلی با مردم و متصل شدن با آنها است. با اینحال در نظام مراقبت بهداشتی فعلی، مراقبت پرستاری بوسیله‌ی پیشرفت‌های فن‌آوری و محدودیت‌های سازمانی تصعید شده و بطور افزاینده‌ای روبه زوال رفته است. موانع سازمانی، کمبود تعداد پرستاران و کاهش زمان مراقبت مستقیم از یک سو، و کوتاه شدن مدت اقامت بیماران در بیمارستان‌ها از سوی دیگر، درک بیماران از مراقبت پرستاری را تغییر می‌دهد. بر همین اساس، پژوهش حاضر با هدف مقایسه رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران و پرستاران انجام گرفت.

**روش کار:** این مطالعه از نوع مقایسه‌ای بود. ۱۵۰ بیمار بستری و ۵۰ پرستار شاغل در بیمارستان‌های شهر بوشهر به روش نمونه‌گیری آسان انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از ابزار رفتارهای مراقبتی (CBI) گردآوری شد.

**نتایج:** یافته‌ها نشان داد که اختلاف معنی‌داری در زیرمقیاس‌های رفتارهای مراقبتی شامل اطمینان از حضور انسانی و توجه به تجارب دیگری از دیدگاه بیماران و پرستاران وجود دارد. بعلاوه، یافته‌ها نشان دهنده اختلاف معنی‌داری در کل مقیاس رفتارهای مراقبتی از دیدگاه بیماران و پرستاران وجود دارد ( $t=2.559$ ,  $P=0.011$ ).

**بحث و نتیجه‌گیری:** اختلاف معنی‌دار در رفتارهای مراقبتی پرستاران از دیدگاه بیماران و پرستاران گویای آن است که هر چند پرستاران اعتقاد دارند که مراقبت زیادی را انجام می‌دهند، اما از دیدگاه بیماران، پرستاران نتوانسته‌اند نیازهای آنها را برآورده سازند. توجه هوشیارانه پرستاران به مراقبت انسانی و آگاه یافتن بیماران از مراقبت حقیقی، می‌تواند این شکاف را کم کند.

**واژه‌های کلیدی:** مراقبت پرستار، رفتارهای مراقبتی، CBI، دیدگاه بیمار

## بخش اصلی

### مقدمه:

مراقبت با کیفیت خوب حق تمام بیماران و مسئولیت تمام پرستاران مراقبت‌دهنده است. (۱) و یکی از مهمترین و اساسی‌ترین اجزاء دستیابی به تکامل و بقای انسان می‌باشد که از آغاز تولد بشر به عنوان یک عامل حیاتی در تولد نوزادان، برانگیختن رشد فردی و کمک به افراد برای ادامه‌ی حیات در مقابل حوادث تنش‌زای گوناگون مورد توجه بوده است. (۲) برآوردن نیازهای فردی بیمار، محور مراقبت‌های پرستاری را تشکیل داده (۳) و هدف نهائی پرستار، انجام مراقبت با کیفیت از بیمار است. (۴) اصولاً هیچ درمانی بدون مراقبت نمی‌تواند وجود داشته باشد، در حالی که مراقبت بدون درمان وجود دارد. برآورد شده است که بیش از نیمی از خدمات بهداشتی معرف مراقبت و بقیه‌ی آن معرف درمان است و بنابراین لازم است تأکید بیشتری بر امر مراقبت صورت گیرد. (۵) مراقبت انسانی به عنوان اصل و جوهره پرستاری دیده می‌شود (۶) و از دیدگاه واتسون شأن و وقار انسان را در نظام‌های مراقبت بهداشتی معالجه‌محور حفظ کرده و به عنوان اصل اخلاقی و استاندارد انداز‌گیری مداخلات و درمانها به شمار می‌رود. (۷)

در ارائه مراقبت‌ها مسئله‌ی مهمی که امروزه همواره مورد توجه قرار می‌گیرد، دستیابی به کیفیت مطلوب ارائه مراقبت و جلب رضایت مراقبت‌شوندگان می‌باشد که این امر یکی از مسئولیت‌های مهم مدیران و کارکنان شاغل در حرفه‌ی مراقبت بهداشتی محسوب می‌شود و روز به روز اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. (۸)

مسلماً در امر مراقبت، رضایت بیماران زمانی حاصل می‌شود که توافق و مجانست بین انتظارات بیماران از یک سو و مراقبت‌های دریافت شده از سوی دیگر موجود باشد و مراقبت‌ها بطور کامل با توجه به نیازهای جسمی، روانی و اجتماعی بیماران ارائه گردد. (۹) تجربیات پژوهشگر نشان می‌دهد که در اکثر موارد، توجه پرستاران به جنبه‌های فیزیکی مراقبت بیش از ابعاد بین فردی و عاطفی آن است. به عبارت دیگر به نظر می‌رسد که محدودیت منابع از جمله کمبود تعداد کارکنان پرستاری و سنگینی بارکاری، فرصت پرداختن به جنبه‌های بین فردی و انسانی مراقبت را به شدت کاهش داده و اغلب به مراقبت‌های روتین اکتفا شده است. با اینحال ممکن است که پرستاران دیدگاه متفاوتی در مورد مراقبت داشته

باشند؛ چنانچه برخی مطالعات کیفی نشان داده‌اند که پرستاران معتقدند مراقبت بخشی از هویت حرفه‌ای پرستاری بوده و ذاتاً درمانی است. متأسفانه تعداد مطالعاتی که شدت ارتباط بین دیدگاه بیمار از رفتارهای مراقبتی پرستار و رضایت بیماران از خدمات بیمارستان و بالاخص خدمات پرستاری نشان داده‌اند، محدود است، (۹-۱۱) بعلاوه مطالعات اندکی در کشور ما در ارتباط با دیدگاه بیماران از مراقبت پرستار و رضایت از مراقبت پرستاری انجام شده است. این درحالی است که یافته‌های مطالعات موجود حاکی از آن است که دیدگاه پرستاران و بیماران از ارزش مراقبت و ارتباط آن با آسایش و فرایند بهبودی بیمار متفاوت می‌باشد. (۱۲)

در این برهه از زمان، بررسی رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران و پرستاران بیش از هر زمان دیگر احساس می‌شود. افزایش چشمگیر هزینه‌های درمانی منجر به کوتاه شدن مدت زمان بستری بیماران در بیمارستانها شده و این امر می‌تواند تغییراتی در دیدگاه بیماران از مراقبت پرستار و رضایت از خدمات مراقبت بهداشتی ایجاد کند. از سوی دیگر، زمانی که پرستاران پیش از این به مراقبت بیماران اختصاص می‌دادند، به دلیل مشکلات متعدد برون سازمانی و درون سازمانی حاکم بر محیط‌های درمانی کاهش یافته که احتمالاً می‌تواند تغییراتی در مراقبت پرستاری ایجاد کند. (۱۳) از آنجا که مراقبت سیمای اصلی و نقطه اتکاء پرستاری است، بایستی در حیطه‌های مختلف مورد بررسی قرار گیرد (۱۴؛ ۱۵) و چون که بخش‌های داخلی و جراحی، بیشترین تعداد بیماران بستری را در خود جای می‌دهند، لزوم بررسی عوامل فوق در این حیطه از اولویت بالاتری برخوردار می‌باشد. کشور ما نیز در زمینه‌ی مراقبت پرستار به مطالعاتی وسیع نیاز دارد و عدم وجود سابقه‌ی چنین مطالعات وسیع و دقیق در جامعه‌ی ما بر ارزش و اهمیت این مسئله می‌افزاید. لذا پژوهشگر با توجه به موارد فوق، مطالعه حاضر را با هدف مقایسه رفتارهای مراقبتی کارکنان پرستاری از دیدگاه بیماران و پرستاران در بخش‌های داخلی و جراحی برنامه‌ریزی کرده است تا بتواند از این طریق گامی در راه اعتلای کیفیت مراقبت پرستاری بردارد.



## مروری بر مطالعات قبلی:

ولف و همکاران در سال ۱۹۹۸ مطالعه‌ای را با هدف بررسی ارتباط بین مراقبت پرستار و رضایت بیمار انجام دادند. این مطالعه بر روی ۳۳۵ فرد که سابق بر این بیمار بودند، با استفاده از نمونه‌گیری در دسترس انجام شد. این افراد در طول یک سال گذشته در بخش‌های داخلی و جراحی بستری شده بودند. مراقبت پرستار بوسیله پرسشنامه رفتارهای مراقبتی و رضایت بیمار از طریق پرسشنامه‌ی رضایت بیمار بررسی شد. نام و آدرس‌های بیماران با استفاده از لیست کامپیوتری گردآوری و پرسشنامه‌ها بوسیله پست یا بصورت رودرو به نمونه‌ها داده شد. ابزارهای تکمیل شده بوسیله پاکت‌های تمبر زده شده و آدرس‌دار برگردانده شد. یافته‌های حاکی از آن بود که یک ارتباط معنی‌دار بالا و مثبت بین مراقبت پرستار و رضایت بیماران از مراقبت پرستاری وجود دارد ( $P=78/0r$ ,  $0/001$ ). نویسندگان نتیجه گرفتند که حتی یک تجربه منفی می‌تواند بر درک کلی بیمار از بستری شدن، تاثیر داشته باشد و کاهش فرصت‌های مراقبتی بطور قابل توجهی بر درک بیماران از مراقبت دریافت شده تاثیر گذار است. نویسندگان پیشنهاد کردند که رضایت از مراقبت پرستاری و سطوح مربوط به آن در بیماران پذیرش شده در بیمارستان‌های عمومی، دانشگاهی و همچنین بخش‌های خاص بیمارستان‌ها مقایسه شود. بعلاوه برای تعیین بهتر ارتباط بین درک بیماران از مراقبت پرستار و رضایت آنها، مناسب‌تر است که از نمونه‌های مشابه بیماران پذیرش شده در بخش‌های خاص استفاده شود.

ولف و همکاران در سال ۲۰۰۳ مطالعه‌ای دیگر را با هدف بررسی ارتباط بین مراقبت پرستار و رضایت بیماران انجام دادند. این مطالعه بر روی ۷۳ بیمار که تحت روش‌های تهاجمی قلب قرار گرفته بودند، با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی منظم انجام گرفت. اهداف این مطالعه بررسی ارتباط بین مراقبت پرستار و رضایت بیماران و تعیین وجود تفاوت بین بیماران مرد و زن از نظر رضایت آنها از مراقبت پرستار بود. مراقبت پرستار بوسیله پرسشنامه رفتارهای مراقبتی (CBI) و رضایت بیمار از طریق پرسشنامه‌ی رضایت بیمار (PSI) بررسی شد. اگرچه از لحاظ آماری تفاوت معنی‌داری بین رضایت بیماران و مراقبت پرستار در دو جنس و دو بخش مختلف سونداژ قلبی وجود نداشت ولی ارتباط مثبت معنی‌داری بین رضایت بیماران و مراقبت پرستار وجود داشت ( $P=55/0r$ ,  $0/01$ ).

نویسندگان پیشنهاد دادند که پژوهش‌های آینده بهتر است درک بیماران از مراقبت پرستار در بخش‌های سرپایی و بستری را با هم مقایسه کنند.

گرین و دیویس مطالعه‌ای را با هدف توسعه مدل پیشگویی‌کننده رضایت بیمار و مراقبت پرستار انجام دادند، این مطالعه بر روی ۳۴۸ پرستار و ۸۱۷ بیمار در لوئیزیانا آمریکا انجام شد. در این مطالعه درک پرستاران از رفتارهای مراقبتی پرستار توسط پرسشنامه‌ی رفتارهای مراقبتی (CBI) و رضایت بیماران با استفاده از پرسشنامه رضایت بیمار دای، توماسو ویلارد (DWPSQ) بررسی شد. به هر بیمار یک پاکت داده شد که شامل پرسشنامه مربوطه، دستورالعمل پرسشنامه و فرم رضایتنامه بود و این پرسشنامه‌ها توسط ۳۷ پرستار در طول ۴ ماه گردآوری شد. یافته‌ها نشان داد که نمرات رفتارهای مراقبتی برای کلیه پرستاران بالا است. از لحاظ آماری هیچ تفاوتی بین پرستاران زن و مرد یا روستایی و شهری در نمرات رفتارهای مراقبتی وجود نداشت. بعلاوه ارتباط معنی‌دار آماری بین میانگین نمرات رفتارهای مراقبتی پرستاران و میانگین نمرات DWPSQ بیماران وجود نداشت ولی ارتباط معنی‌داری بین دو مقیاس فرعی DWPSQ یعنی مدت زمان منتظر ماندن و درمان بیمار وجود داشت ( $P=45/12F, 0/001$ ).

نویسندگان نتیجه گرفتند که پرستاران بایستی از تفاوت‌های فردی در همه گروه‌های سنی و تفاوت در درک مراقبت آگاه باشند. و پیشنهاد کردند که درک بیماران از رضایت از مراقبت پرستار در محیط‌های گوناگون مورد بررسی قرار گیرد.